

西都市高齢者見守り配食サービス事業登録事業者に関する基準書

1 趣旨

西都市高齢者見守り配食サービス事業登録事業者（以下「事業者」という。）に関する基準を定める。

2 基本方針

- （１）利用者が可能な限り、居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう食事の調理または食料品の買い出しが困難な高齢者等に対して、定期的に居宅に訪問して栄養バランスのとれた食事を提供するとともに、利用者の安否確認を行う。
- （２）事業者は、西都市暴力団排除条例（平成２３年条例第１８号）に規定する暴力団もしくは暴力団員と密接な関係を有する者であってはならない。

3 職員に関する基準

（１）人員の配置および勤務体制

高齢者見守り配食サービス（以下「配食サービス」という。）を円滑に実施するために必要な人員を配置すること。ただし、事業の実施上支障がない場合には、他の職務と兼務できるほか、常勤・非常勤の別を問わない。

（２）管理者の配置及び責務

登録を受ける事業所ごとに、配食サービスに係る管理者を配置すること。また、管理者は業務及び従事者の管理を一元的に行うとともに、従事者にこの基準を遵守させるため、必要な指揮命令を行うこと。

（３）従事者の教育及び研修

事業者は、従事者に対し、衛生管理、個人情報保護、高齢者対応及び緊急時対応等に関する研修を定期的に実施し、適切な配食サービスの提供に必要な知識及び技能の向上に努めること。

4 調理設備等に関する基準

（１）調理施設等

調理施設及び設備（再加熱する施設及び設備を含む）を有していること。

（２）衛生管理

- ア 配食サービスの実施に当たって、食品衛生関係法令及び保健所その他関係機関の指導を遵守し、常に調理施設の衛生管理に努めること。
- イ 配食時は、適切な温度管理のもと、食品衛生に十分配慮すること。
- ウ 事業者は、感染症の予防及びまん延防止のため、従事者の健康管理、手指消毒、マスク等の着用、調理施設及び配達車両の清掃・消毒等について、必要な措置を講じること。

エ 従事者に感染症の症状がある場合には、業務に従事させないこと。

5 事業運営に関する基準

(1) 配食サービス内容、手続きの説明及び同意

配食サービスの提供開始に際し、あらかじめ利用申込者またはその家族に対し、概要、献立内容、利用料等について利用申込者の選択に資すると認められる重要事項の説明を行い、利用申込者の同意を得ること。

本事業以外の配食サービスを実施している場合は、本事業との差別化を図るため、本事業用のパンフレット等を使用して説明を行うこと。

(2) 配食サービス体制

ア 日曜日を除く、月曜日から土曜日において配食サービスを実施できること。ただし、お盆や年末年始等、事業所が規定する休業日はこの限りではない。

イ 配食時の運搬方法や配食体制等を整え、原則として、調理後2時間以内にすべての配食を終えること。

ウ 配食後、利用者において調理等が必要な弁当については、適切な対応を案内し、調理後2時間以内に喫食するよう伝えること。

エ 配食は直射日光を避けるとともに防塵等のため、原則として自動車で行うこと。なお、夏期には車内が高温にならないよう注意すること。

オ 配食する食事については、管理栄養士または栄養士が献立を作成した栄養面、衛生面及び安全面に十分配慮された高齢者向け弁当とし、普通食のほか、軟食・刻み食等、利用者の要望に配慮した献立に応じられるよう努めること。

カ 複数の利用者に対して同等のサービスを行うこと。

(3) 安否確認

配食の際に、利用者に対し食事を直接手渡しし、利用者の健康状態や様子の確認を行うこと。また、配食時に利用者が不在だった場合、必要に応じた措置が講じられる体制を整備すること。

(4) 緊急時の対応

安否確認時等に利用者の心身の状態に異常があると判断した場合、速やかに関係機関に連絡をする等、必要な措置を講じるとともに、あらかじめ利用者等の指定する緊急時連絡先に連絡をすること。

(5) 利用料の徴収および受領確認

事業者は、利用料から本市の補助金を差し引いた金額を徴収すること。補助金については、利用者の委任を受け、本市へ請求すること。

(6) 配食サービスの提供等の記録

事前に緊急時の連絡先等を記載した利用者台帳等を整備するとともに、配食サービスの提供日

及び内容、配食時の利用者の様子等をサービス提供記録票等に記載する等の事務処理ができること。

(7) 居宅介護支援事業者および地域包括支援センターとの連携

利用者が介護保険の居宅介護支援等を受けている場合にあっては、当該サービスを提供している居宅介護支援事業者等に配食サービス利用時の情報提供をするなど、密接な連携ができること。

(8) 苦情処理

配食サービスに係る利用者からの苦情については迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じること。また、実施した配食サービスに関し、利用者及び家族からの苦情に関して本市が行う調査に協力するとともに、本市から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行うこと。

(9) 事故発生時の対応

- ア 配食サービスの実施により事故が発生した場合は、本市及び利用者の家族等に連絡を行うなど、必要な措置を講じられるよう適切な対応を行うこと。
- イ 利用者に対する配食サービスの実施により賠償すべき事故が発生した場合の損害賠償責任保険に加入していること。

(10) 災害時の対応

事業者は、地震、風水害、交通事故、停電その他の災害等により配食サービスの提供が困難となる場合に備え、あらかじめ次の事項について体制を整備しておくこと。

ア 災害発生時における利用者への連絡方法及び安否確認の手順

イ 代替的な配食手段または一時的な中止時の対応方針

ウ 関係機関（本市、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者等）との連絡体制

エ 従事者への情報伝達及び指揮命令系統の確認方法

また、災害等により配食サービスの提供を中止または変更する場合は、本市と協議のうえ、利用者または緊急連絡先に速やかにその旨を連絡すること。

(11) 秘密保持及び個人情報の保護

事業者は、従業員または従業員であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じるとともに、個人情報の適正な取扱いを確保するための規程を定め、従事者に周知徹底すること。

(12) 記録の整備

事業者の従事員、設備、備品及び会計に関する諸記録を保管・整備し、少なくとも5年間保存すること。

(13) 提供拒否の禁止

正当な理由がない限り、配食サービスの提供を拒まないこと。

(14) 広告

配食サービスにかかる広告をする際に、その内容が虚偽または誇大なもの若しくは誤解を与えるものではないこと。

(15) 登録変更の届出

事業者は、登録の内容に変更が生じたときは、すみやかに変更届出書等を本市へ提出すること。

(16) 登録の取消し

事業者が登録を取り消そうとする場合には、少なくとも3か月前までに申し出ること。